

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 1° ANNO

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010

Denominazione della figura nazionale **Operatore della ristorazione**

Eventuale indirizzo della figura nazionale **Preparazione pasti**

Referenziazioni della figura nazionale:

#### Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)

10.85 Produzione di pasti e piatti preparati  
55.10 Alberghi e strutture simili  
56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile  
56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)  
56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale  
56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

#### Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):

5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti  
5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi  
5.2.2.5 - Esercenti nell'attività di ristorazione  
6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande

B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa *(scegliere tra le 2 opzioni)*

- **Figure Professionali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali** correlate con le figure nazionali di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010:

B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF

Denominazione della figura regionale: **ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA PREPARAZIONE DEI PASTI (413)**

Descrizione sintetica della figura:

**Opera in aziende della ristorazione commerciale e collettiva. Si occupa di acquistare, ricevere e controllare la merce e i cibi freschi, di collaborare alla preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco, di preparare semilavorati trattando le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti. Si occupa inoltre della gestione della dispensa, della cura di ambienti, macchinari, attrezzature ed utensili della cucina. Predisporre ed elabora il menù.**

**Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:**

- 1) UC 1703 **Approvvigionamento materie prime**
- 2) UC 1706 **Conservazione e stoccaggio delle materie prime**
- 3) UC 1707 **Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili**
- 4) UC 1696 **Predisposizione di menù semplici**
- 5) UC 1710 **Preparazione piatti**
- 6) UC 1708 **Trattamento delle materie prime e dei semilavorati**

**B.2.1.1.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata "Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio")

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>1</sup>
(AdA/Competenza 1): <b>UC 1703</b> Approvvigionamento materie prime	160	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p>	I-II

<sup>1</sup> Indicare a quale/i anno/i (I, II o III) si riferiscono le lezioni dedicate all'insegnamento di ciascuna competenza

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.2)  <b>UC 1706</b>  Conservazione e stoccaggio delle  materie prime</p>	<p style="text-align: center;">160</p>	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di</p>	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti</p>	<p style="text-align: center;">I-II</p>
---	--	---	--	---

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.3) <b>UC 1707</b> Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili</p>	180	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.).</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni.</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature.</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Eeguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure Standard.</p> <p>Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina).</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro.</p>	I - II - III
--	-----	---	--	--------------

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.4 UC 1696 Predisposizione di menù semplici</p>	<p>180</p> <p>Caratteristiche dei principali gruppi alimentari (salumi e insaccati, farinacei e cereali, vegetali, legumi, uova, latte e derivati, grassi, carni, prodotti ittici, zuccheri).</p> <p>Caratteristiche organolettiche degli alimenti per comprendere le modifiche degli alimenti dopo la cottura.</p> <p>Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù.</p> <p>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per predisporre il menù anche in lingua straniera.</p> <p>Elementi di contabilità aziendale e calcolo professionale per calcolare il costo dei piatti proposti.</p> <p>Principi nutritivi degli alimenti per proporre abbinamenti e rendere il menù omogeneo e completo.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Storia, usi e costumi del territorio per offrire un prodotto/servizio rispondente.</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria.</p>	<p>Identificare i principi nutritivi delle materie prime</p> <p>Comprendere le modificazioni organolettiche degli alimenti durante la cottura</p> <p>Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù</p> <p>Abbinare in modo organico e completo i piatti del menù</p>	<p style="text-align: center;">II-III</p>
--	--	--	---

AdA/Competenza n.5)  
**UC 1710**  
 Preparazione piatti

205

<p>           Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda.            Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.            Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie Metaboliche.            Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.            Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.            Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77).            Principali tecniche di preparazione dei piatti.            Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.            Tecniche di cottura classica.         </p>	<p>           Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.            Utilizzare le varie attrezzature ed i macchinari della cucina e della sala applicando correttamente le normative igienico-sanitarie e antinfortunistiche.            Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala.            Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina.            Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio.            Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge.            Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi.         </p>
---	--

II - III

<p style="text-align: center;">((AdA/Competenza n.6) <b>UC 1708</b> Trattamento delle materie prime e dei semilavorati</p>	204	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione.</p> <p>Utensili per la preparazione dei cibi.</p>	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati.</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse.</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.).</p> <p>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.</p>	II -III
<b>Totale</b>	<b>1089</b>			

**B.1 Informazioni generali sulla qualifica**

B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010

Denominazione della figura nazionale **Operatore della ristorazione**

Eventuale indirizzo della figura nazionale **Preparazione pasti**

**Referenziazioni della figura nazionale:**

**Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)**

10.85 Produzione di pasti e piatti preparati  
55.10 Alberghi e strutture simili  
56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile  
56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)  
56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale  
56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

**Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):**

5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti  
5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi  
5.2.2.5 - Esercenti nell'attività di ristorazione  
6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande

**B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa** (*scegliere tra le 2 opzioni*)

- **Figure Professionali del Repertorio Regionale delle Figure Professionali** correlate con le figure nazionali di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010:

**B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF**

Denominazione della figura regionale: **ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA PREPARAZIONE DEI PASTI (413)**

**Descrizione sintetica della figura:**

**Opera in aziende della ristorazione commerciale e collettiva. Si occupa di acquistare, ricevere e controllare la merce e i cibi freschi, di collaborare alla preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco, di preparare semilavorati trattando le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti. Si occupa inoltre della gestione della dispensa, della cura di ambienti, macchinari, attrezzature ed utensili della cucina. Predisporre ed elabora il menù.**

**Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:**

- 1) UC 1703 Approvvigionamento materie prime
- 2) UC 1706 Conservazione e stoccaggio delle materie prime
- 3) UC 1707 Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili
- 4) UC 1696 Predisposizione di menù semplici
- 5) UC 1710 Preparazione piatti
- 6) UC 1708 Trattamento delle materie prime e dei semilavorati

**B.2.1.2.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata "Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio")

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>2</sup>
(AdA/Competenza 1): <b>UC 1703</b> Approvvigionamento materie prime	150	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p>	I-II

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.2)  <b>UC 1706</b>  Conservazione e stoccaggio delle  materie prime</p>	<p style="text-align: center;">150</p>	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti.</p>	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</p> <p>Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi</p> <p>Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche</p>	<p style="text-align: center;">I-II</p>
---	--	--	--	---

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.3) <b>UC 1707</b> Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili</p>	180	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.).</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni.</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature.</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure Standard.</p> <p>Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina).</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro.</p>	I - II - III
<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.4 <b>UC 1696</b> Predisposizione di menù semplici</p>	180	<p>Caratteristiche dei principali gruppi alimentari (salumi e insaccati, farinacei e cereali, vegetali, legumi, uova, latte e derivati, grassi, carni, prodotti ittici, zuccheri).</p> <p>Caratteristiche organolettiche degli alimenti per comprendere le</p>	<p>Identificare i principi nutritivi delle materie prime.</p> <p>Comprendere le modificazioni organolettiche degli alimenti durante la cottura</p> <p>Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù</p>	

modifiche degli  
alimenti dopo la  
cottura.

Criteri e tecniche di  
composizione di  
diverse tipologie di  
menù.

Elementi di base  
della lingua inglese:  
grammatica, sintassi  
e terminologia  
tecnica per  
predisporre il menù  
anche in lingua  
straniera.

Elementi di  
contabilità aziendale  
e calcolo  
professionale per  
calcolare il costo dei  
piatti proposti.

Normativa igienico-  
sanitaria e  
procedura di  
autocontrollo  
HACCP e normativa  
in materia di  
sicurezza nei luoghi  
di lavoro.

Principi nutritivi degli  
alimenti per  
proporre  
abbinamenti e  
rendere il menù  
omogeneo e  
completo.

Storia, usi e costumi  
del territorio per  
offrire un  
prodotto/servizio  
rispondente.

Terminologia  
tecnica specifica del  
settore anche in  
lingua comunitaria.

Abbinare in modo  
organico e  
completo i piatti  
del menù

II-III

AdA/Competenza n.5)  
**UC 1710**  
 Preparazione piatti

200

<p>Criteria e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.</p> <p>Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie Metaboliche.</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77).</p> <p>Principali tecniche di preparazione dei piatti.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di cottura classica.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.</p> <p>Utilizzare le varie attrezzature ed i macchinari della cucina e della sala applicando correttamente le normative igienico-sanitarie e antinfortunistiche.</p> <p>Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala.</p> <p>Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina.</p> <p>Eeguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio.</p> <p>Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge.</p> <p>Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi.</p>
--	---

II -III

<p style="text-align: center;">((AdA/Competenza n.6)  <b>UC 1708</b>  Trattamento delle materie prime e dei  semilavorati</p>	<p style="text-align: center;">196</p>	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione.</p> <p>Utensili per la preparazione dei cibi.</p>	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati.</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse.</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.).</p> <p>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.</p>	<p style="text-align: center;">II -III</p>
<p style="text-align: right;"><b>Totale</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>1056</b></p>			

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 1° ANNO

(replicare la **sezione b** per ogni Figura/indirizzo nazionale programmata dall'istituzione scolastica)

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010

Denominazione della figura nazionale **Operatore della ristorazione**

Eventuale indirizzo della figura nazionale **Servizi di sala e bar**

#### Referenziazioni della figura nazionale:

##### Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)

55.10 Alberghi e strutture simili  
56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile  
56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)  
56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale  
56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

##### Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):

52 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi  
5.2.2.4 - Baristi e assimilati  
5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati  
5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti  
6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande

**B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa** (scegliere tra le 2 opzioni)

**B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF**

Denominazione della figura regionale:

**ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA DISTRIBUZIONE DI PIETANZE E BEVANDE. (412)**

#### Descrizione sintetica della figura:

Lavora nel settore della ristorazione, in ristoranti, alberghi o mense. Lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e di bevande, esegue lavori di preparazione, di pulizia e di logistica. Effettua servizi di preparazione e distribuzione di cibi e bevande realizzando semplici menù ed il relativo servizio di ristorante e di bar. Gestisce il lavoro in modo sistematico, con ordine e metodo, anche nei momenti di punta, a soddisfazione della clientela.

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

- 1) UC 1703 **Approvvigionamento materie prime**
- 2) UC 1706 **Conservazione e stoccaggio delle materie prime**
- 3) UC 1707 **Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili**
- 4) UC 1711 **Distribuzione pasti e bevande**
- 5) UC 1712 **Preparazione e somministrazione di bevande e snack**
- 6) UC 1708 **Trattamento delle materie prime e dei semilavorati**

**B.2.1.1.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata “Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l’acquisizione della qualifica nell’arco del triennio”)

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>3</sup>
(AdA/Competenza 1): <b>UC 1703</b> Approvvigionamento materie prime	150	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di Utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori.</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all’ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire.</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p>	I-II
AdA/Competenza n.2) <b>UC 1706</b> Conservazione e stoccaggio delle materie prime	150	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell’ambiente di lavoro per garantire</p>	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all’ordinativo) che qualitativo (verificare</p>	I-II

		<p>la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti</p>	<p>scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</p> <p>Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi</p> <p>Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche</p>	
<p>AdA/Competenza n.3)</p> <p><b>UC 1707</b></p> <p><b>Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili</b></p>	<p>180</p>	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.).</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni.</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature.</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard.</p> <p>Operare rispettando le</p>	<p>I - II - III</p>

			<p>norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina).</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro.</p>	
<p>AdA/Competenza n.4)  <b>UC 1711</b>  Distribuzione pasti e bevande</p>	205	<p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.</p> <p>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per facilitare l'accoglienza e la comunicazione con la clientela</p> <p>Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari per garantire la tutela della salute della clientela.</p> <p>Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di comunicazione e vendita per promuovere piatti e prodotti aziendali in risposta alle esigenze del cliente</p> <p>Tecniche di servizio al tavolo</p> <p>Tipologie di servizio banqueting</p>	<p>Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura di azienda e di eventi.</p> <p>Applicare le tecniche di servizio ai tavoli e al banco interpretando correttamente le esigenze della Clientela.</p> <p>Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, garantendone la coerenza con gli standard aziendali.</p> <p>Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio.</p> <p>Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste.</p> <p>Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale.</p>	II - III

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.5)  <b>UC 1712</b>  <b>Preparazione e somministrazione di  bevande e snack</b></p>	<b>204</b>	<p>Caratteristiche e funzionalità di attrezzature, macchinari ed utensili da cucina.</p> <p>Criteria e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) al fine di tutelare la salute della clientela.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione, presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti e delle bevande (bibite, cocktails, etc.) per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Tecniche e metodi di preparazione, di cottura e di conservazione dei cibi per la realizzazione di piatti di semplice fattura.</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria.</p> <p>Tipologia di liquori e distillati per innovare e diversificare l'offerta secondo i gusti e le esigenze del cliente.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.</p> <p>Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala.</p> <p>Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti veloci caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio.</p> <p>Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge anche nel rispetto di disposizioni antinfortunistiche.</p> <p>Presentare al cliente le principali bevande e i prodotti da bar.</p> <p>Realizzare i principali tipi di cocktail utilizzando correttamente le tecniche e gli strumenti a disposizione.</p> <p>Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande.</p> <p>Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate allo stile aziendale (scelta e realizzazione del menù, servizio al banco e al tavolino, etc.).</p>	<b>III</b>
--	------------	--	--	------------

			<p>Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale.</p> <p>Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione di piatti di semplice fattura.</p>	
<p>((AdA/Competenza n.6) <b>UC 1708</b> Trattamento delle materie prime e dei semilavorati</p>	200	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione.</p> <p>Utensili per la preparazione dei cibi.</p>	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati.</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse.</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.).</p> <p>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.</p>	II -III
	<b>Totale</b>	<b>1089</b>		

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 2° ANNO

(replicare la **sezione b** per ogni Figura/indirizzo nazionale programmata dall'istituzione scolastica)

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 29 aprile 2010

Denominazione della figura nazionale **Operatore della ristorazione**

Eventuale indirizzo della figura nazionale **Servizi di sala e bar**

#### Referenziazioni della figura nazionale:

##### Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)

55.10 Alberghi e strutture simili  
56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile  
56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)  
56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale  
56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

##### Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):

52 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi  
5.2.2.4 - Baristi e assimilati  
5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati  
5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti  
6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande

B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa (scegliere tra le 2 opzioni)

B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF

Denominazione della figura regionale:

**ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA DISTRIBUZIONE DI PIETANZE E BEVANDE. (412)**

#### Descrizione sintetica della figura:

Lavora nel settore della ristorazione, in ristoranti, alberghi o mense. Lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e di bevande, esegue lavori di preparazione, di pulizia e di logistica. Effettua servizi di preparazione e distribuzione di cibi e bevande realizzando semplici menù ed il relativo servizio di ristorante e di bar. Gestisce il lavoro in modo sistematico, con ordine e metodo, anche nei momenti di punta, a soddisfazione della clientela.

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

- 1) UC 1703 **Approvvigionamento materie prime**
- 2) UC 1706 **Conservazione e stoccaggio delle materie prime**
- 3) UC 1707 **Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili**
- 4) UC 1711 **Distribuzione pasti e bevande**
- 5) UC 1712 **Preparazione e somministrazione di bevande e snack**
- 6) UC 1708 **Trattamento delle materie prime e dei semilavorati**

**B.2.1.2.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata “Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l’acquisizione della qualifica nell’arco del triennio”)

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>4</sup>
(AdA/Competenza 1): <b>UC 1703</b> Approvvigionamento materie prime	150	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di Utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori.</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all’ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire.</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p>	I-II

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.2)  <b>UC 1706</b>  Conservazione e stoccaggio delle  materie prime</p>	<p style="text-align: center;">150</p>	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti</p>	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</p> <p>Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi</p> <p>Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche</p>	<p style="text-align: center;">I-II</p>
---	--	---	--	---

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.3) <b>UC 1707</b> Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili</p>	180	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.).</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni.</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature.</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda.</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure Standard.</p> <p>Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina).</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro.</p>	I - II - III
--	-----	---	---	--------------

<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.4) <b>UC 1711</b> Distribuzione pasti e bevande</p>	<p style="text-align: center;">180</p>	<p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.</p> <p>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per facilitare l'accoglienza e la comunicazione con la clientela</p> <p>Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari per garantire la tutela della salute della clientela.</p> <p>Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di comunicazione e vendita per promuovere piatti e prodotti aziendali in risposta alle esigenze del cliente</p> <p>Tecniche di servizio al tavolo</p> <p>Tipologie di servizio banqueting</p>	<p>Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura di azienda e di eventi.</p> <p>Applicare le tecniche di servizio ai tavoli e al banco interpretando correttamente le esigenze della Clientela.</p> <p>Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, garantendone la coerenza con gli standard aziendali.</p> <p>Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio.</p> <p>Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste.</p> <p>Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale.</p>	<p style="text-align: center;">II - III</p>
<p style="text-align: center;">AdA/Competenza n.5) <b>UC 1712</b> Preparazione e somministrazione di bevande e snack</p>	<p style="text-align: center;">200</p>	<p>Caratteristiche e funzionalità di attrezzature, macchinari ed utensili da cucina.</p> <p>Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda.</p> <p>Disposizioni a tutela</p>	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.</p> <p>Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala.</p>	<p style="text-align: center;">III</p>

	<p>della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n.155/77) al fine di tutelare la salute della clientela.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione, presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti e delle bevande (bibite, cocktails, etc.) per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Tecniche e metodi di preparazione, di cottura e di conservazione dei cibi per la realizzazione di piatti di semplice fattura.</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria.</p> <p>Tipologia di liquori e distillati per innovare e diversificare l'offerta secondo i gusti e le esigenze del cliente.</p>	<p>Eeguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti veloci caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio.</p> <p>Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge anche nel rispetto di disposizioni antinfortunistiche.</p> <p>Presentare al cliente le principali bevande e i prodotti da bar.</p> <p>Realizzare i principali tipi di cocktail utilizzando correttamente le tecniche e gli strumenti a disposizione.</p> <p>Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande.</p> <p>Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate allo stile aziendale (scelta e realizzazione del menù, servizio al banco e al tavolino, etc.).</p> <p>Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale.</p> <p>Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione di piatti di semplice fattura.</p>	
--	--	--	--

<p style="text-align: center;">((AdA/Competenza n.6) <b>UC 1708</b> Trattamento delle materie prime e dei semilavorati</p>	196	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP.</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi.</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari.</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative.</p> <p>Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione.</p> <p>Utensili per la preparazione dei cibi.</p>	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati.</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse.</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.).</p> <p>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.</p>	II -III
<b>Totale</b>	<b>1056</b>			

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 1° ANNO

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

Denominazione della figura nazionale : **Operatore ai servizi di promozione e accoglienza**

Eventuale indirizzo della figura nazionale : **Strutture ricettive**

Referenziamenti della figura nazionale:

#### Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)

55 Alloggio  
55.10 Alberghi e strutture simili  
55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni  
55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

#### Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):

5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi  
5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati  
4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati  
4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti  
4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati

**B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa** (scegliere tra le 2 opzioni)

**B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF**

Denominazione della figura regionale:

**ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA. (252)**

Descrizione sintetica della figura:

**E' una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno(portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.**

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

- 1) UC 543 **Acquisire le prenotazioni**
- 2) UC 1773 **Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa**
- 3) UC 541 **Gestione dell'accoglienza**

**B.2.1.1.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata "Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio")

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>5</sup>
<p><b>(AdA/Competenza 1) UC 543</b></p> <p><b>Acquisire le prenotazioni</b></p> <p>Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura</p>	365	Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce.	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di Vendita.	I - II
		Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle Prenotazioni.		II - III
		Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni.	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive.	I - II - III
		Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva.	Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni. Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni.	III
		Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela		I - II
<p><b>(AdA/Competenza n. 2) UC 1773</b></p> <p><b>Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa</b></p> <p>Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle</p>	354	Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti).	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.	II - III
		Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili.	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro.	I - II - III
		Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti.	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche.	II - III
		Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore.	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente	II - III

attività specifiche (ricevute, note cassa...)  
 nell'archiviazione di documenti (corrispondenza,  
 compilazione schedari clienti e fornitori)

	le attività svolte.	
Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali.	Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti.	II - III
Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.	Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili.	III
Processi e cicli di lavoro del servizio.	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza.	III
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza.	Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della Struttura.	II- III
Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.	Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità	II - III

**(AdA/Competenza n. 3) UC 541  
 Gestione dell'accoglienza**

Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura

**370**

Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati.	Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	III
Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...	Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	II - III
Programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...).	Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva.	III
Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti.	Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in	III
Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti.	III

		<p>Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare.</p>	<p>Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità.</p>	<p>I - II - III</p>
		<p>Tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva.</p>		<p>III</p>
		<p>Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo.</p>		<p>III</p>
	<b>Totale</b>	<b>1089</b>		

## Sezione B

## Dati relativi al percorso 2° ANNO

### B.1 Informazioni generali sulla qualifica

Denominazione della figura nazionale : **Operatore ai servizi di promozione e accoglienza**

Eventuale indirizzo della figura nazionale : **Strutture ricettive**

Referenziamenti della figura nazionale:

#### **Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)**

55 Alloggio  
55.10 Alberghi e strutture simili  
55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni  
55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

#### **Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2007):**

5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi  
5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati  
4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati  
4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti  
4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati

### B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa

#### B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF

Denominazione della figura regionale:

**ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA. (252)**

Descrizione sintetica della figura:

**E' una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno(portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.**

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

- 1) UC 543 **Acquisire le prenotazioni**
- 2) UC 1773 **Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa**
- 3) UC 541 **Gestione dell'accoglienza**

**B.2.1.1.c Competenze tecnico-professionali** (il valore complessivo deve coincidere con il totale delle ore indicate ai punti b), c) e d) della tabella sopra riportata "Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio")

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	conoscenze	capacità	Anno (I,II,III) <sup>6</sup>
<p align="center"><b>(AdA/Competenza 1) UC 543</b></p> <p align="center"><b>Acquisire le prenotazioni</b></p> <p>Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura</p>	365	Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce.	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di Vendita.	I - II
		Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle Prenotazioni.		II - III
		Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni.	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive.	I - II - III
		Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva.	Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni.  Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni.	III
		Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela		I - II
	354	Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti).	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato.	II - III

**(AdA/Competenza n. 2) UC 1773  
Espletamento dell'attività di  
segreteria amministrativa**

Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)

Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili.	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro.	I - II - III
Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti.	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche.	II - III
Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore.	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte.	II - III
Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali.	Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti.	II - III
Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.	Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili.	III
Processi e cicli di lavoro del servizio.	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza.	III
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza.	Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della Struttura.	II- III
Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.	Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità	II - III
Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy	Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare	III

**(AdA/Competenza n. 3) UC 541  
Gestione dell'accoglienza**

Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura

**370**

196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schede di notifica degli alloggiati.	attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	
Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...	Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	II - III
Programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...).	Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva.	III
Struttura e servizi dell'albergo per potersi ricordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti.	Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in	III
Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).	Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti.	III
Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare.	Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità.	I - II - III
Tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio		III

		congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva.		
		Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo.		III
	<b>Totale</b>	<b>1089</b>		